

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini kehidupan manusia tidak terlepas dari penggunaan komputer dan internet. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah meningkatnya penggunaan sistem informasi di kehidupan manusia masa sekarang, baik di dalam dunia bisnis maupun dunia pendidikan. Dalam dunia pendidikan sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting, dengan adanya sebuah sistem informasi dapat memberikan berbagai akses kemudahan yang dapat menunjang kegiatan akademik antara lain pembelajaran jarak jauh menggunakan elearning.

*E-learning* adalah suatu penyampaian konten pembelajaran secara elektronik menggunakan komputer dan media berbasis computer, selain konten pembelajaran e-learning dosen dapat berinteraksi dengan mahasiswa dengan memonitor performa mahasiswa kapan saja dan dimana saja (Fatmasari, 2011). Pada saat ini *elearning* sudah banyak diterapkan di perguruan tinggi untuk menunjang proses belajar mengajar secara online yang memberikan kemudahan bagi dosen dan mahasiswa untuk berinteraksi satu sama lain tanpa terikat waktu dan tempat. Pembelajaran dengan *e-learning* merupakan pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi internet untuk meningkatkan kualitas lingkungan belajar yang kaya konten dan cakupan yang luas.

Penggunaan elearning pada Universitas Muhammadiyah Palembang masih sangat tergolong baru, penerapan *elearning* yang diharapkan dapat memberi kemudahan kepada mahasiswa dengan tidak menitikberatkan pada pertemuan tatap muka langsung antara peserta pelatihan dan pengajar

didalam kelas, melainkan melalui proses digital yang dapat di akses di mana saja dan kapan saja. *Elearning* Universitas Muhammadiyah Palembang sudah digunakan oleh sebagian dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa masalah antara lain, kapasitas file yang di upload masih sangat kecil hanya 5 Mb, yang mana menyebabkan dosen kesulitan untuk mengupload materi dengan ukuran file yang besar sehingga dosen harus mengupload file berulang kali, Kurangnya sosialisasi penggunaan elearning bagi dosen mahasiswa sehingga berkurangnya minat dosen dan mahasiswa untuk menggunakan elearning, dan adanya dosen yang berusia lanjut mengalami kesulitan untuk menggunakan elearning. Oleh karena itu, diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas layanan yang diterima adalah *Service Quality* (Servqual) (a Parasuraman et al., 1988). Metode yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithman dan L.L.Berry. Pemilihan metode servqual ini didasarkan pada instrumen servqual yang telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan , dimensi tersebut terdiri atas 5 (Lima) dimensi yaitu: Tangibles (nyata), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan. Reability (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Responsiveness (daya Tanggap), kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. Assurance (jaminan), karyawan yang sopan dan berpengetahuan yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. dan emphaty (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Dalam penelitian ini akan, dilakukan analisa terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Evaluasi terhadap E-

*learning* Universitas Muhammadiyah Palembang, diharapkan dapat membantu pihak institusi, khususnya bagi pengelola untuk memberikan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian maka perlunya pengkajian lebih jauh tentang kepuasan pengguna terhadap layanan *E-learning* Universitas Muhammadiyah Palembang. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *E-LEARNING* UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu :

1. Kurangnya minat dosen dan mahasiswa menggunakan *elearning* Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Belum pernah dikajinya tingkat kesuksesan *elearning* Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Belum dilakukan penelitian tentang tingkat penggunaan *elearning* Universitas Muhammadiyah Palembang.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna *E-learning* Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *Servqual*?”.

## **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Objek pada penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Penelitian ini menggunakan metode Servqual
3. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan instrument penelitian yang dipakai, dan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *Simple Random Sampling* yang akan diambil secara acak agar seluruh responden mendapatkan kesempatan untuk dijadikan sampel.
4. Pembuatan dan penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan 5 point penilaian yang disusun berdasarkan dimensi Servqual.
5. Untuk melakukan pengujian instrument penilaian yang telah diberikan kepada responden akan dilakukan dengan uji validitas, uji realibilitas, dan pengujian servqual. Analisis data akan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak yaitu IBM SPSS Statistic 22.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan yakni, menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *e-learning* Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode servqual.

### **1.6. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode servqual, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung ke institusi dan menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden. Sebelum diberikan kepada responden, terlebih dahulu memberikan penjelasan pada responden bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden. Kuesioner penelitian ini dirancang berdasarkan instrument penilaian dalam metode Servqual yang terdiri dari 5 dimensi

yaitu Tangibles (nyata), Reability (keandalan), Responsiveness (daya Tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati).

### **1.7. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas  
Univeritas dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan masukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam kualitas layanan *e-learning* agar dapat memperbaiki kualitas layanan *e-learning*.
2. Bagi Pengguna  
Pengguna dapat menggunakan *e-learning* yang memberikan kualitas layanan yang baik.
3. Bagi penulis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
  - b. Menghasilkan sebuah karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, penutup.

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, seperti pengertian analisis, teori kepuasan pengguna, electronic learning, metode *servqual*, *SPS*, populasi dan sampel, teknik sampling, skala pengukuran, gap analisis dan penelitian sejenis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisa dalam penelitian yang terdiri dari objek penelitian, waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan, operasional variabel penelitian, jenis data, teknik analisis, teknik pengumpulan data, penentuan sampel, penyusunan kuisisioner dan pengolahan data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Berisi deskripsi tentang karakteristik responden penelitian, pengolahan data , pengolahan dan perhitungan data *servqual*, analisis index kepuasan pengguna.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dan saran.